

Queixes i reclamacions

Si vols presentar una queixa o reclamació, posem a la teva disposició tota la informació que necessites per poder-la presentar:

1. Liberty Seguros, Compañía de Seguros y Reaseguros, SA, disposa d'un Departament d'Atenció al Client i d'un defensor del client per atendre i resoldre les queixes i les reclamacions que li presentin els seus clients en relació amb els seus interessos i drets reconeguts legalment.

Els prenedors, els assegurats, els beneficiaris de contractes d'assegurança, els tercers perjudicats, els participants i els beneficiaris dels plans de pensions i els drethavents de qualsevol d'aquests poden presentar les seves queixes i reclamacions indistintament:

- Al Departament d'Atenció al Client del grup Liberty, mitjançant un escrit adreçat al domicili social Paseo 12 Estrellas, 4, 28042, Madrid, per fax al número 91 301 79 98, o per correu electrònic a l'adreça **atencionalcliente@libertyseguros.es**, en relació amb els contractes d'assegurança i els plans de pensions.
 - En segona instància, al defensor del client del grup Liberty, mitjançant un escrit adreçat al domicili c/ Marqués de la Ensenada, núm. 2, 28004, Madrid, per fax al número 91 308 49 91, o per correu electrònic a l'adreça **reclamaciones@da-defensor.org**, en relació amb els contractes d'assegurança.
2. Les queixes i les reclamacions formulades pels clients seran ateses i resoltes en el termini de dos mesos a partir de la data en què s'hagin presentat.
 3. En cas de disconformitat amb el resultat del pronunciament adoptat per qualsevol de les instàncies esmentades més amunt, o si transcorre el termini de dos mesos sense que s'hagi obtingut cap resposta, el reclamant pot formular la queixa o la reclamació davant el Servei de Reclamacions de la Direcció General d'Assegurances i Fons de Pensions, mitjançant un escrit adreçat al domicili Paseo de la Castellana, 44, 28046, Madrid.
 4. A les oficines de les entitats del grup Liberty hi ha, a la disposició dels clients, el Reglament per a la defensa del client, que regula el funcionament intern de les queixes i les reclamacions, l'activitat i els procediments del Departament d'Atenció al Client i del defensor del client, i també les relacions entre ells. També es pot accedir a aquest reglament a la pàgina web www.genesis.es.
 5. La normativa legal que regula la protecció del client és la següent: la Llei 44/2002, de 22 de novembre, de mesures de reforma del sistema financer; l'Ordre ECO/734/2004, d'11 de març, sobre els departaments i serveis d'atenció al client de les entitats financeres; l'Ordre ECC/2502/2012, de 16 de novembre, per la qual es regula el procediment de presentació de reclamacions davant els serveis de reclamacions del Banc d'Espanya, la Comissió Nacional del Mercat de Valors i la Direcció General d'Assegurances i Fons de Pensions; la Llei 50/1980, de 8 d'octubre, de contracte d'assegurança, i la Llei 30/1995, de 8 de novembre, d'ordenació i supervisió de les assegurances privades i la seva normativa de desenvolupament corresponent.
 6. Segons estableixen la Llei de consum de Catalunya 22/2010, de 20 de juliol, publicada al Diari Oficial de Catalunya núm. 5677, i la Llei gallega de protecció general de les persones consumidores i usuàries 2/2012, de 28 de març, publicada al Diari Oficial de Galícia núm. 69, el telèfon gratuït d'atenció a les queixes i reclamacions per a clients residents a Catalunya i Galícia respectivament és el 900 11 22 36. Domicili, C/ Llacuna 56-70, edifici C, 08008, Barcelona.